

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES QUE HAN DE REGIR EL CONTRATO DE SERVICIOS “GESTIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN Y APOYO A LAS FAMILIAS EN LAS RESIDENCIAS DE PERSONAS MAYORES DE TITULARIDAD DE LA CONSEJERÍA DE FAMILIA, JUVENTUD Y ASUNTOS SOCIALES 2025-2029”

Cláusula 1. OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del contrato es la gestión integral del Servicio de Atención y Apoyo a las Familias en las residencias de personas mayores de titularidad de la Consejería de Familia, Juventud y Asuntos Sociales (“la Consejería”), establecido por la Resolución 814/2023, de 22 de febrero, de la Dirección General de Evaluación, Calidad e Innovación, de la citada Consejería.

El servicio debe prestarse con arreglo a los requerimientos y condiciones que se estipulan en este Pliego de Prescripciones Técnicas Particulares, en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares, y demás normativa legal de aplicación relativa a esta contratación, de donde se derivan los derechos y obligaciones de las partes contratantes, principalmente, la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público (“LCSP”).

Cláusula 2. CONTENIDO Y ALCANCE DEL CONTRATO

El Servicio de Apoyo y Atención a las Familias (“SAAF”) tiene como misión atender de forma personalizada a las familias de las personas residentes, actuando como nexo de unión con el resto de los profesionales de los centros, con el objeto de facilitar información y asesoramiento sobre las cuestiones propuestas, así como de resolver aquellos asuntos que puedan plantearse y que, en caso contrario, puedan ser fuente de disconformidad durante el proceso asistencial, ofreciendo una solución adecuada y elaborando propuestas que contribuyan a la mejora de la organización.

El SAAF debe prestarse en cada una de las residencias de personas mayores en situación de dependencia, de titularidad de la Consejería, de manera presencial, en los horarios habituales de visitas de las familias, y de manera telemática, con objeto de facilitar el acceso al mismo.

Para ello, tal como se establece en el apartado Tercero de la Resolución 814/2023, de 22 de febrero, las residencias referidas deben contar con un espacio en el que desarrollar este Servicio, accesible, debidamente señalizado y con independencia suficiente para permitir el encuentro entre las familias y los profesionales que lo presten. Asimismo, deben dotar dicho espacio con el equipamiento informático necesario y el mobiliario imprescindible para permitir una atención adecuada a las familias.

Los profesionales que presten este Servicio tienen, principalmente, las siguientes funciones, establecidas en el apartado Cuarto de la mencionada Resolución 814/2023, de 22 de febrero:

- a) Informar y orientar a las familias sobre los aspectos concernientes a la atención a las personas usuarias en las residencias de personas mayores. En particular, sobre los derechos y deberes de estas en relación con la atención recibida o a recibir.
- b) Atender las sugerencias, quejas o reclamaciones presentadas por las familias, y tratar de solucionar el problema en ese momento, bien proponiendo una solución, bien trasladando la cuestión a la instancia competente, con objeto de resolverla lo antes posible; sin perjuicio de la tramitación de aquellas por parte del órgano competente.

- c) Analizar las sugerencias, quejas o reclamaciones presentadas por las familias y elaborar propuestas de mejora.
- d) Analizar los indicadores de satisfacción de las familias y elaborar propuestas de mejora.
- e) Intermediar en los conflictos que se puedan generar entre las familias y los centros.
- f) Participar en los protocolos de acogida a nuevas personas residentes en los centros y hacer un seguimiento durante los primeros días de su estancia, con objeto de aclarar las dudas que puedan surgir a las familias.

Durante la ejecución del contrato podrán determinarse otras funciones, que, a juicio de la persona Responsable del contrato, sean similares a las mencionadas y conlleven una mejora clara del servicio ofrecido a las familias. En ningún caso podrán suponer una modificación de las condiciones de trabajo contenidas en esta cláusula ni, por tanto, conllevarán un incremento del precio del contrato.

2.1 Residencias en las que debe prestarse el servicio

Las residencias en las que debe prestarse el SAAF, de titularidad de la Consejería, son de dos tipos: de gestión directa, de la Agencia Madrileña de Atención Social, AMAS, y de gestión indirecta, vinculadas a la Dirección General de Atención al Mayor y a la Dependencia, DGAMD.

numero_r	denominacion	plazas_au	municipio_nombre	entidad_denominacion
C1164	FRANCISCO DE VITORIA, RESIDENCIA DE PERSONAS MAYORES	526	Alcalá de Henares	AGENCIA MADRILEÑA DE ATENCION SOCIAL (AMAS)
C1165	GASTON BAQUERO, RESIDENCIA DE PERSONAS MAYORES	201	Alcobendas	AGENCIA MADRILEÑA DE ATENCION SOCIAL (AMAS)
C1166	SANTIAGO RUSIÑOL, RESIDENCIA DE PERSONAS MAYORES	464	Aranjuez	AGENCIA MADRILEÑA DE ATENCION SOCIAL (AMAS)
C1167	ARGANDA DEL REY, RESIDENCIA DE PERSONAS MAYORES	385	Arganda del Rey	AGENCIA MADRILEÑA DE ATENCION SOCIAL (AMAS)
C1169	DOCTOR GONZALEZ BUENO, RESIDENCIA DE PERSONAS MAYORES	601	Madrid	AGENCIA MADRILEÑA DE ATENCION SOCIAL (AMAS)
C1170	LA PAZ, RESIDENCIA DE PERSONAS MAYORES	80	Madrid	AGENCIA MADRILEÑA DE ATENCION SOCIAL (AMAS)
C1171	COLMENAR VIEJO, RESIDENCIA DE PERSONAS MAYORES	329	Colmenar Viejo	AGENCIA MADRILEÑA DE ATENCION SOCIAL (AMAS)
C1173	GRAN RESIDENCIA, RESIDENCIA DE PERSONAS MAYORES	372	Madrid	AGENCIA MADRILEÑA DE ATENCION SOCIAL (AMAS)
C1174	REINA SOFIA, RESIDENCIA DE PERSONAS MAYORES	452	Rozas de Madrid, Las	AGENCIA MADRILEÑA DE ATENCION SOCIAL (AMAS)
C1175	MANOTERAS, RESIDENCIA DE PERSONAS MAYORES	300	Madrid	AGENCIA MADRILEÑA DE ATENCION SOCIAL (AMAS)
C1177	ALCORCON, RESIDENCIA DE PERSONAS MAYORES	208	Alcorcón	AGENCIA MADRILEÑA DE ATENCION SOCIAL (AMAS)
C1180	NAVALCARNERO, RESIDENCIA DE PERSONAS MAYORES	120	Navalcarnero	AGENCIA MADRILEÑA DE ATENCION SOCIAL (AMAS)
C1181	NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN, RESIDENCIA DE PERSONAS MAYORES	416	Madrid	AGENCIA MADRILEÑA DE ATENCION SOCIAL (AMAS)
C1184	TORRELAGUNA, RESIDENCIA DE PERSONAS MAYORES	94	Torrelaguna	AGENCIA MADRILEÑA DE ATENCION SOCIAL (AMAS)
C1187	VILLAVICIOSA DE ODON, RESIDENCIA DE PERSONAS MAYORES	268	Villaviciosa de Odón	AGENCIA MADRILEÑA DE ATENCION SOCIAL (AMAS)
C1188	VISTA ALEGRE, RESIDENCIA DE PERSONAS MAYORES	146	Madrid	AGENCIA MADRILEÑA DE ATENCION SOCIAL (AMAS)
C2419	SAN FERNANDO DE HENARES, RESIDENCIA DE PERSONAS MAYORES	120	San Fernando de Henares	AGENCIA MADRILEÑA DE ATENCION SOCIAL (AMAS)
C4848	ADOLFO SUAREZ, RESIDENCIA DE MAYORES	280	Madrid	AGENCIA MADRILEÑA DE ATENCION SOCIAL (AMAS)

numero_r	denominacion	plazas_au	municipio_nombre	entidad_denominacion
C1141	PARQUE COIMBRA, RESIDENCIA DE PERSONAS MAYORES	220	Móstoles	COMUNIDAD DE MADRID (CONSEJERIA DE FAMILIA, J
C1143	PLATA Y CASTAÑAR, RESIDENCIA DE PERSONAS MAYORES	220	Madrid	COMUNIDAD DE MADRID (CONSEJERIA DE FAMILIA, J
C1342	PARQUE DE LOS FRAILES, RESIDENCIA DE PERSONAS MAYORES	220	Leganés	COMUNIDAD DE MADRID (CONSEJERIA DE FAMILIA, J
C1529	MADRID-ORCASUR, RESIDENCIA DE PERSONAS MAYORES	64	Madrid	COMUNIDAD DE MADRID (CONSEJERIA DE FAMILIA, J
C1902	MIRASIERRA, RESIDENCIA DE PERSONAS MAYORES	220	Madrid	COMUNIDAD DE MADRID (CONSEJERIA DE FAMILIA, J
C2226	NUESTRA CASA, RESIDENCIA DE PERSONAS MAYORES	140	Collado Villalba	COMUNIDAD DE MADRID (CONSEJERIA DE FAMILIA, J
C2331	PEÑUELAS, RESIDENCIA DE PERSONAS MAYORES	220	Madrid	COMUNIDAD DE MADRID (CONSEJERIA DE FAMILIA, J
C2504	VILLAVERDE ALZHEIMER, RESIDENCIA DE PERSONAS MAYORES	52	Madrid	COMUNIDAD DE MADRID (CONSEJERIA DE FAMILIA, J
C2738	USERA, RESIDENCIA DE PERSONAS MAYORES	160	Madrid	COMUNIDAD DE MADRID (CONSEJERIA DE FAMILIA, J
C2742	MADRID SUR, RESIDENCIA DE PERSONAS MAYORES	140	Madrid	COMUNIDAD DE MADRID (CONSEJERIA DE FAMILIA, J
C2744	RESIDENCIA VILLA DEL PRADO, RESIDENCIA DE PERSONAS MAYORES	120	Villa del Prado	COMUNIDAD DE MADRID (CONSEJERIA DE FAMILIA, J
C2747	GETAFE ALZHEIMER, RESIDENCIA DE PERSONAS MAYORES	70	Getafe	COMUNIDAD DE MADRID (CONSEJERIA DE FAMILIA, J
C2980	SAN SEBASTIAN DE LOS REYES (MOSCATELARES), RESIDENCIA DE PERSC	140	San Sebastián de los Reyes	COMUNIDAD DE MADRID (CONSEJERIA DE FAMILIA, J
C3457	CENTRO ALZHEIMER FUNDACIÓN REINA SOFÍA, RESIDENCIA DE PERSON	156	Madrid	COMUNIDAD DE MADRID (CONSEJERIA DE FAMILIA, J
C4373	LAS VEGAS, RESIDENCIA PARA PERSONAS MAYORES	78	Ciempozuelos	COMUNIDAD DE MADRID (CONSEJERIA DE FAMILIA, J
C4503	ISABEL LA CATOLICA, RESIDENCIA DE PERSONAS MAYORES	178	Madrid	COMUNIDAD DE MADRID (CONSEJERIA DE FAMILIA, J
C4835	MADRID ENSANCHE DE VALLECAS, RESIDENCIA DE PERSONAS MAYORE	160	Madrid	COMUNIDAD DE MADRID (CONSEJERIA DE FAMILIA, J
C5676	EL BERRUERO, RESIDENCIA DE PERSONAS MAYORES	110	Berruero, El	COMUNIDAD DE MADRID (CONSEJERIA DE FAMILIA, J

La identificación completa de las residencias, y de su domicilio, puede hacerse a través de la información disponible en el portal de Datos Abiertos de la Comunidad de Madrid:
https://datos.comunidad.madrid/catalogo/dataset/atencion_social_registro_centros.

2.2 Prestación del servicio en las residencias

El SAAF debe prestarse de manera presencial durante dos días en cada una de las residencias, en horario de 12 a 18 horas, si bien el horario de atención a las familias será de 12 a 14 horas y de 16 a 18 horas.

En cada residencia debe prestarse el SAAF un día de fin de semana (sábado o domingo) y un día laborable (lunes a viernes). En total, dos días por semana, durante todo el año, con excepción de los días declarados festivos en la Comunidad de Madrid o en la localidad en la que se encuentre la residencia.

El resto del tiempo, el SAAF debe prestarse mediante una dirección de correo electrónico a disposición de las familias. Existirá una para cada tipo de residencias, que debe ser atendida por las personas coordinadoras, quienes deben trasladar las incidencias a quien preste el SAAF en cada residencia, para su respuesta.

El personal que preste el SAAF en cada residencia debe elaborar un informe semanal comprensivo de las principales incidencias atendidas, las soluciones dadas a las mismas y las propuestas de mejora, según el modelo facilitado por la persona responsable del contrato.

2.3 Coordinación

El SAAF debe contar con dos personas coordinadoras, una para cada tipo de residencias mencionado en el apartado 2.1 de este Pliego.

La AMAS y la DGAMD designarán una persona de contacto para cada tipo de residencias, a la que la persona coordinadora correspondiente pueda dirigirse en caso de necesidad.

Las funciones de las personas coordinadoras son:

- a) Interlocución con las personas prestadoras del SAAF en las residencias y con la persona responsable del contrato.
- b) Interlocución con la persona de contacto de la AMAS y la DGAMD para las cuestiones cotidianas o aquellas que así lo considere la persona responsable del contrato.
- c) Gestión de las alertas ocurridas en las residencias, entendiendo por tales las incidencias de especial relevancia por su gravedad, por el número de personas afectadas, etc. Este tipo de incidencias, así como el protocolo de actuación, debe definirse por la persona responsable del contrato.
- d) Atención de las cuentas de correo electrónico a través de las cuales debe prestarse el SAAF fuera del horario de atención presencial establecido en la cláusula 3.1.
- e) Visado de los informes semanales.
- f) Elaboración de un informe mensual para cada tipo de residencia, que resuma los informes semanales correspondientes, según el modelo facilitado por la persona responsable del contrato.
- g) Elaboración de un informe anual para cada tipo de residencias, que resuma los informes mensuales correspondientes, bajo la supervisión de la persona directora de los trabajos y según el modelo facilitado por la persona responsable del contrato.

2.4 Dirección de los trabajos

La entidad adjudicataria debe designar a una persona responsable de la dirección de los trabajos, que ordene y supervise el trabajo realizado por las dos personas coordinadoras.

La persona directora de los trabajos es responsable de supervisar la elaboración de los informes anuales, así como de garantizar la correcta gestión ordinaria del servicio adjudicado, incluyendo la gestión del personal adscrito al mismo (selección, contratación, cobertura de vacantes y vacaciones, etc.), la disponibilidad de los medios materiales adscritos al contrato, etc.

Cláusula 3. MEDIOS PERSONALES ADSCRITOS A LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO

La entidad adjudicataria debe disponer de personal capacitado para llevar a cabo las actuaciones que constituyen el contenido y alcance del contrato.

En concreto, la entidad adjudicataria debe adscribir a la ejecución de este contrato:

- a) Una persona directora de los trabajos.

Dadas las tareas referidas en la cláusula 2.4 de este pliego, se considera suficiente con una dedicación del 25% de la jornada anual máxima prevista en el convenio de referencia.

- b) Dos personas coordinadoras del SAAF, una para cada tipo de residencias.

Dadas las tareas referidas en la cláusula 2.3 de este pliego, se considera necesario que este personal dedique el 100% de la jornada anual máxima prevista en el convenio de referencia.

- c) Un mínimo de 12 personas tituladas en trabajo social (diplomatura o grado).

Dadas las características de la prestación del SAAF establecidas en la cláusula 2.2, se requiere el equivalente a 12 personas a jornada completa (teniendo en cuenta la jornada de 36 horas a la semana equivalentes al 100% de la jornada máxima anual establecida en el convenio colectivo de referencia).

Teniendo en cuenta esa caracterización, el servicio podría prestarse, por ejemplo, con 6 personas con el 100% de la jornada, más otras 18 con un tercio de la jornada, quedando a decisión de la adjudicataria la concreción de este extremo.

3.1 Requisitos de la persona directora de los trabajos

- a) Debe tener titulación universitaria perteneciente a alguno de los siguientes ámbitos de estudio, según la clasificación del Sistema Integrado de Información Universitaria (SIIU), a partir del ISCED 2013¹:
- 011901 educación social
 - 0311 economía
 - 0312 ciencias políticas

¹ Disponible en la página web dedicada a *Clasificaciones estadísticas universitarias* del Ministerio de Ciencia, Innovación y Universidades: <https://www.universidades.gob.es/clasificaciones-estadisticas-universitarias> (consultada el 1 de abril de 2024).

- 0313 psicología
 - 0314 sociología
 - 0321 periodismo y comunicación
 - 0413 dirección y administración
 - 0923 trabajo social y orientación
- b) Debe tener una experiencia de, al menos, tres años en la dirección de equipos de trabajo.
- c) Debe contar con conocimientos, como usuario, de las aplicaciones ofimáticas comunes (procesador de texto, hoja de cálculo, presentaciones) y de plataformas colaborativas (Google Workspace, Office365, Trello o similares).

3.2 Requisitos de las personas coordinadoras

- a) Deben tener titulación universitaria perteneciente a alguno de los siguientes ámbitos de estudio, según la clasificación del Sistema Integrado de Información Universitaria (SIIU), a partir del ISCED 2013:
- 011901 educación social
 - 0313 psicología
 - 0314 sociología
 - 0321 periodismo y comunicación
 - 0923 trabajo social y orientación
- b) Deben tener una experiencia de, al menos, tres años en la gestión de equipos de trabajo.
- c) Deben contar con conocimientos, como usuario, de las aplicaciones ofimáticas comunes (procesador de texto, hoja de cálculo, presentaciones) y de plataformas colaborativas (Google Workspace, Office365, Trello o similares).

3.3 Requisitos de las personas prestadoras del SAAF

- a) Deben tener titulación universitaria en trabajo social.
- b) Deben tener una experiencia de, al menos, un año en atención directa a colectivos vulnerables, preferentemente, personas mayores o en situación de dependencia.
- c) Deben contar con conocimientos, como usuario, de las aplicaciones ofimáticas comunes (procesador de texto, hoja de cálculo, presentaciones) y de plataformas colaborativas (Google Workspace, Office365, Trello o similares).
- d) Deben contar con conocimientos de habilidades de comunicación, mediación y resolución de conflictos.

La sustitución de alguna de las personas inicialmente adscritas a la ejecución del contrato debe contar con el visto bueno previo de la persona responsable del mismo. Para ello, la empresa adjudicataria debe presentar a la persona responsable del contrato la documentación que acredite el cumplimiento de los requisitos (recogida en la cláusula 1.7.4.2 del PCAP), con una antelación de,



al menos, diez días naturales a la fecha de incorporación prevista. La persona responsable del contrato debe aprobar la sustitución en el plazo de cinco días naturales, contados desde la fecha de la presentación de la documentación acreditativa.

Conforme a lo dispuesto en el artículo 308, apartado segundo, de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de contratos del sector público, a la extinción de este contrato no puede producirse la consolidación de las personas que hayan realizado los trabajos que constituyan su objeto como empleados públicos de la Comunidad de Madrid.

Cláusula 4. MEDIOS MATERIALES PARA LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO

4.1 Medios materiales que aporta la Administración

La Consejería garantiza la existencia, en cada residencia, del espacio suficiente para desarrollar el SAAF, debidamente señalizado y dotado del mobiliario imprescindible para permitir una atención adecuada a las familias, así como con independencia suficiente para permitir el encuentro entre las familias y los profesionales.

Asimismo, la Consejería pondrá a disposición del SAAF una cuenta de correo electrónico para cada tipo de residencias mencionado en el apartado 2.1 de este Pliego.

4.2 Medios materiales que aporta la entidad adjudicataria

La entidad adjudicataria asume los gastos de adquisición y reposición de los equipos informáticos y del material fungible necesario para desarrollar las actuaciones previstas en el alcance del contrato.

La entidad adjudicataria debe contar con una solución informática que permita el registro y seguimiento de las incidencias que ocurran en la prestación del SAAF, así como la elaboración de los informes previstos en el alcance del contrato, y a la cual debe tener acceso la persona responsable del contrato.

La entidad adjudicataria debe suscribir un contrato de seguro de la responsabilidad civil derivada de los actos de las personas trabajadoras directamente relacionados con las actuaciones previstas en el alcance del contrato.

Cláusula 5. CONTROL DE LOS TRABAJOS

El órgano de contratación debe designar a una persona responsable del contrato, que es la encargada de juzgar la calidad de su ejecución, así como su control, en relación con el ritmo y la buena marcha de los trabajos, para cuya comprobación puede solicitar a la entidad adjudicataria los informes necesarios.

Tras la firma del contrato, en el plazo de diez días hábiles, la entidad adjudicataria debe presentar, a la persona responsable del contrato, un programa de trabajo que contenga, al menos, la identificación de los recursos que permitan que los trabajos comiencen a realizarse forma eficaz y eficiente durante el primer mes de vigencia del contrato, mediante un diagrama de Gantt que permita



Comunidad
de Madrid

Dirección General
de Evaluación, Calidad e Innovación
CONSEJERÍA DE FAMILIA,
JUVENTUD Y ASUNTOS SOCIALES

visualizar, de forma sencilla, los recursos a emplear, las dependencias entre las tareas, las personas responsables y los hitos.

Este programa de trabajo debe ser aprobado, por el órgano de contratación, en el plazo de cinco días hábiles.

A dicha obligación de la entidad adjudicataria se le atribuye el carácter de obligación contractual esencial, de manera que su incumplimiento se considera causa de resolución conforme al artículo 211.f) de la LCSP.

EL DIRECTOR GENERAL DE EVALUACIÓN, CALIDAD E INNOVACIÓN

Firmado digitalmente por: LÓPEZ SANTOS OSCAR
Fecha: 2025.06.20 14:15